



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



# Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

## **Critical Incident: «Musikfestival»**

### Position 1 (HKB A)

Nullserie 1.1  
**Kaufleute EFZ**  
**2023**

Themenbereich «Förderung  
der nachhaltigen Entwicklung»  
(Soziales und Markt)

## Critical Incident: «Musikfestival»

### Ausgangssituation

Sie führen seit Jahren einen Essens- und Getränkestand auf einem beliebten Musikfestival. Um die neuen Umweltauflagen des Festivals zu erfüllen, haben Sie bedeutende Änderungen vorgenommen: Der Verzicht auf Einweg-Plastikgeschirr, PET-Flaschen und Aludosen hat dazu geführt, dass Sie nun wiederverwendbare Getränkebecher mit Depot einsetzen und Essgeschirr aus kompostierbarem Bambus anbieten. Diese umweltfreundlichen Alternativen haben Ihre Kosten erhöht, und Sie mussten die Preise leicht anheben. Ein Festivalbesucher konfrontiert Sie mit der Änderung und beklagt, dass die Preise im Vorjahr niedriger waren und er sein Bier nicht aus einer Dose bekommt.

### Aufgabe

- Beschreiben Sie drei Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.
- Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen.

### Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:  
→ Beschreibt und begründet die kandidierende Person das Vorgehen korrekt?

### Zeitraumen

- 7–8 Minuten
- Max. 3 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.